

CONDICIONES GENERALES
REPARACIÓN CÁMARAS FOTOGRÁFICAS

Contacto:

camaras@pm2s.es
www.pm2s.es

Envío de cámaras fotográficas:
PM2S
Ronda can Fatjó Nº9
08290 - Parque Tecnológico del Valles

“4” RECOMENDACIONES PARA UN SERVICIO EFICAZ:

- Consultar las diferentes opciones en nuestra página Web
- Proteger adecuadamente las cámaras que sean enviadas.
- Enviarnos el material sin la caja ni los accesorios.
- Enviarnos sus tarjetas de memoria en un sobre con la referencia “tarjeta de memoria”

PARA UNA REPARACIÓN RÁPIDA:

- *El equipo debe estar perfectamente identificado, recuerde adjuntar en el interior del paquete los datos de contacto.*
- *La incidencia o la avería deben estar claramente especificadas*
- *La elección del servicio debe estar claramente especificada*

1- CONDICIONES DE APLICACIÓN:

Todos los envíos realizados por su cuenta a nuestra sociedad implica la aceptación de las siguiente Condiciones Generales.

Estas Condiciones Generales prevalecerán sobre todas las cláusulas contrarias que figuren en las condiciones generales del cliente y constituyen el fundamento de la relación entre **PM2S** y sus clientes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 del Código de Comercio, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de la Contratación, y sus modificaciones, la Ley 34/2002, de 11 de julio, sobre Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y sus modificaciones, Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y cuando corresponda por el Derecho Común.

2- ENVIO DE MATERIAL POR PARTE DEL CLIENTE

En **PM2S** insistimos en la importancia de proteger perfectamente con un embalaje de alta calidad, el material que ustedes nos envían. Nosotros no nos podemos hacer responsables si recibimos el material en mal estado.

2.1. ZONA GEOGRAFICA

Península y Baleares

Si usted reside dentro de la península o en las Islas Baleares, debe de remitir su envío a la siguiente dirección:

PM2S Partner Maintenance Services & Solutions
Ronda Can Fatjó No. 9, Edificio C, Local Db
Tecnopark del Vallès IV
08290, Cerdanyola del Vallès (Barcelona)

En el caso de que usted resida en las Islas Canarias, por favor, remita su equipo a nuestro Distribuidor Oficial:

ATLANTIC TRADERS (ATT, SAT Filadelfia)
Subida al Mayorazgo, 4-F
38110-Santa Cruz de Tenerife.
Tel: 922 213 808
fujifilm@atlantictraders.es

No se olviden indicar con claridad sus datos de contacto (nombre, apellido, número de teléfono y dirección de correo electrónico) y del equipo enviado, para facilitar su retorno. En caso de recibir material sin esta información quedará a la espera de su reclamación por parte del remitente, en caso de transcurrir el plazo de tres 3 años desde su recepción, este será considerado abandonado y procederemos a su reciclaje.

Por razones de seguridad, deben enviarnos un solo equipo por paquete. En caso de pérdida o robo, no nos hacemos responsables si hay más de un equipo en un mismo paquete. En **PM2S** no nos haremos responsables de los paquetes que no respondan a las recomendaciones y requisitos que hemos ido indicando.

2.2. ENTREGA DEL MATERIAL POR PM2S AL CLIENTE

PM2S para el envío del material o equipo al cliente tiene contratado los servicios de la empresa transportista SEUR. En cualquier caso, **PM2S** puede cambiar de transportista. El envío se le hace al cliente según estipula el punto 6.
PM2S le recomienda al cliente que, verifique en presencia del transportista el buen estado del equipo que le hemos enviado y rechazar la mercancía si es necesario.

3- ACCESORIOS

Con el fin de evitar las pérdidas, se recomienda no adjuntar ningún accesorio a sus envíos.

No nos envíen las tarjetas de memoria, las baterías y otros accesorios a no ser que se lo solicite PM2S.

PM2S no se hará responsable en caso de la perdida de la tarjeta de memoria, de la batería o de otros accesorios enviados sin que nosotros se lo hayamos pedido.

Antes de enviar tarjetas de memoria a **PM2S** será necesario que todos los datos contenidos sean guardados por el cliente ya que durante la reparación los datos pueden ser borrados de la memoria y puede que no sea posible su recuperación.

4- UTILIZACIÓN DE LAS TARJETAS DE MEMORIA

Se recomienda seguir las recomendaciones de uso de las tarjetas de memoria indicadas en el manual de usuario y sobretodo hacer una copia de los datos más importantes antes de enviar estas a nuestro servicio técnico, ya que **PM2S** no puede hacerse responsable en ningún caso de pérdida o desaparición de los datos.

5- MOTIVOS DE LA REPARACIÓN

Usted debe explicar de acuerdo al formulario habilitado en nuestra web, claramente la razón por la cual nos envía a reparar su equipo, de este modo el técnico sabrá inmediatamente como actuar y la duración de la reparación se reducirá de forma significativa.

Por favor, seguir las indicaciones dadas en el formulario de solicitud de reparación. Nos facilitará el trabajo y por tanto podrá tener su equipo a la mayor brevedad posible.

- Cuando se solicite el cambio solo de una sola pieza externa, las revisiones generales sólo se realizarán bajo demanda.

6- MODOS DE ENVIO Y EXPEDICIÓN PARA REPARACIÓN DE EQUIPOS

En caso de que la reparación esté cubierta por las condiciones de garantía del fabricante, los gastos de envío de las cámaras serán a cargo de **PM2S**. (Envíos no urgentes mediante la agencia indicada)

En caso de que la reparación no esté cubierta por las condiciones de garantía del fabricante, los gastos de envío de las cámaras serán a cargo y bajo la responsabilidad del cliente

Tenga en cuenta que, en el apartado del formulario “como proceder” si su equipo tiene garantía del fabricante, debe de adjuntar al paquete información adicional, como serían la factura o ticket de compra.

Cuando termine de rellenar toda la información necesaria y finalice el proceso al aceptar estas condiciones generales de contratación, se generará un documento en PDF que le será enviado a la dirección de correo electrónico que nos facilitó, dicho documento contiene información esencial para el correcto envío, seguimiento y finalización del proceso de reparación de su equipo. Siga con precisión las indicaciones dadas en dicho documento.

7- RECEPCIÓN DEL EQUIPO

Al **PM2S** recibir el equipo, se informará al cliente si:

- El material recibido no se corresponde con el material indicado por el cliente en el documento que acompaña la mercancía.
- El material recibido muestra daños importantes y no están especificados en el documento adjunto.

8- PRESUPUESTO DE REPARACION

Si usted solicita un presupuesto, le será enviado en un plazo razonable siempre que no haya ninguna incidencia en el proceso de recepción e información requerida al cliente sobre los fallos del equipo después de haber recibido el material en nuestro taller.
El presupuesto debe ser obligatoriamente devuelto por correo, fax o E-mail a presupuesto.camaras@pm2s.es con fecha y firma, según el acuerdo de aprobación o denegación de su cliente sobre el importe de la reparación. Todos los precios que se indican no incluyen el IVA, hay que sumarle el porcentaje vigente de IVA.

- **Ningún acuerdo telefónico se tendrá en consideración**
- **No se realizará ninguna reparación sin recibir el documento de aceptación**

Importante: No se realizará ningún presupuesto si la cámara no ha sido recibida previamente en taller.

8.1 ¿Como acelerar el procedimiento de las reparaciones?

Indicar el importe a partir del cual usted desea que le hagamos el presupuesto, para que si este es inferior, la cámara pueda repararse directamente.

8.2 Presupuesto rechazado

8.2.1 Si el presupuesto es solicitado

Cualquier rechazo de presupuesto da lugar al “coste del presupuesto rechazado” (Indicado al final de este documento)

Será considerado como solicitud de presupuesto:
-Presupuesto solicitado por el cliente.
-Realizar un presupuesto si el importe de reparación es superior a…….
-No reparar si el importe es superior a…….

8.2.2 Si el presupuesto no es solicitado

Cualquier negativa de presupuesto da lugar al “coste de los gastos de expedición” (Indicados al final de este documento)

Serán considerados como presupuestos no solicitados cuando no se cumpla ninguna de las condiciones establecidas en el presupuesto solicitado (8.2.1) y la reparación no se encuentre cubierta por las condiciones o el periodo de garantía.

8.3 Costes de elaboración de presupuesto

- El coste del presupuesto rechazado (aplicado en el caso de rechazo de un presupuesto anteriormente solicitado) se calcula según la tarifa en vigor. (Indicada al final de este documento)

-En caso de rechazo de un presupuesto que no se ha solicitado, los gastos de re-expedición serán facturados según la tarifa en vigor
-No hay gastos en el caso de abandono del equipo.

8.4 Duración de los presupuestos

Todos los presupuestos realizados por nuestros servicios tienen una validez máxima de 3 meses.

9- TARIFA PLANA

Con el fin de simplificar el procedimiento de reparación y evitar la etapa del presupuesto, es posible escoger un precio fijo de reparación.
La lista de precios de reparación está disponible y para conocerla simplemente se debe contactar con nuestro Servicio de atención al Cliente, por correo electrónico a camaras@pm2s.es

El precio de reparación puede excluir los siguientes casos: Fuertes Golpes, oxidación, arena en el interior, manipulación o utilización incorrecta.

Un presupuesto y una reparación con tarifa plana no pueden pedirse simultáneamente y en ese caso solo se tendrá en cuenta la petición de presupuesto.

10- REPARACIÓN

Los aparatos enviados a **PM2S** son reparados en un plazo razonable. Este plazo se define desde el día de la recepción en **PM2S** hasta la fecha de re-expedición. (Salvo demanda expresa del cliente, espera de respuesta al presupuesto, cualquier otro incidente responsabilidad del cliente o espera por no disposición de stock de la pieza necesaria para la reparación).
Todas las piezas defectuosas remplazadas se quedarán como propiedad de **PM2S.**

11- GARANTIA DE REPARACIÓN

Después de la reparación, toda anomalía deberá ser informada antes de que finalice el plazo de la garantía de reparación (6 meses) si el equipo ha sido reparado por garantía del fabricante. Y para el caso de que el equipo no cuente con garantía del fabricante, ese plazo será de (3 meses). Las condiciones de la garantía, aplicada a la reparación realizada, son idénticas a las normas generales de la garantía del fabricante.

12- REPARACION IMPOSIBLE

No podemos garantizarle la reparación de cámaras de las cuales no dispongamos de piezas en Stock.

En caso de que una reparación no pueda ser realizada, y el equipo cuente con la garantía de fábrica, se actuará de acuerdo a lo que indique el certificado de garantía. En caso de que la reparación sea imposible, y el equipo esté fuera del plazo de garantía, se le propondrá la mejor opción comercial y en caso de negativa el equipo será devuelto sin costes.

13- EQUIPOS NO REPARADOS POR PM2S

Los equipos no reparados por **PM2S** enviados por error a nuestro servicio técnico serán devueltos al remitente, bajo su riesgo y peligro, acompañado de una factura correspondiente a los gastos de re-expedición y adjuntando un documento que indicará “reparación no realizada por **PM2S**”.

14- ABANDONO DE UN EQUIPO

Las cámaras que permanezcan en espera de una respuesta al presupuesto elaborado o no haya sido posible su entrega o recogida, serán mantenidas en nuestras instalaciones durante un periodo máximo de tres años, y posteriormente serán consideradas abandonadas y procederemos a su reciclaje.

15- DERECHO DE DESISTIMIENTO

El cliente tiene un plazo de 7 días hábiles una vez aceptado el presupuesto para ejercer su derecho de desistimiento, en el caso de que el equipo no cuente con garantía de fabrica. Y en el caso de que la solicitud de reparación se haga con garantía de fábrica, desde la celebración del contrato. Simplemente debe ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra web en el formulario de contacto, o directamente a camara@pm2s.es y en el asunto especificar “Ejercicio del Derecho de Desistimiento”, una vez **PM2S** reciba el mismo, le comunicará, si así lo indicó en el cuerpo del correo, el envío del equipo , el cual se cobrará mediante re-embolso por la empresa transportista si el origen del desistimiento se basa en un solicitud de reparación sin garantía, en caso contrario será sin ningún coste.

15.1 EXCEPCIÓN AL DERECHO ANTERIOR

Si la reparación del equipo se ha iniciado, con el acuerdo del cliente, antes de haber finalizado el plazo de 7 días hábiles no será aplicable lo expuesto en el punto anterior.

16- CONDICIONES DE PAGO

El pago de las reparaciones podrá ser realizado mediante re-embolso en la entrega del equipo reparado o mediante transferencia bancaria.
En caso de no ser especificado por el cliente las reparaciones serán enviadas contra-re-embolso.

17- COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

En caso de avería múltiple (tercera devolución a causa de la reparación efectuada) **PM2S** se compromete a encontrar una solución comercial con el fin de satisfacer al cliente.

18- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, su Reglamento de desarrollo 1720/2007, y por la ley la Ley

34/ 2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de Información y sus modificaciones, **PM2S**
Le informa que los datos facilitados por usted, a los fines de solicitar la reparación de su equipo, serán tratados acorde con las normativas citadas y no serán comunicados a terceros, fuera de las necesidades que se presenten para el cumplimiento de su solicitud.
En todo momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de la dirección de correo electrónico lopd@pm2s.es o vía correo postal a la Ronda Can Fatjó 9, Edificio C, Local Db, Parque Tecnológico del Vallés IV, 08290, Cerdanyola del Vallés, Barcelona, (España) para más información por favor consulte nuestra Política de Privacidad y Condiciones de Uso de la Web,

19- SOLICITUD DE INFORMACION

Con el fin de facilitar de una manera eficaz y precisa el estado de su reparación, se ha habilitado la sección “seguimiento de reparación” en nuestra página web: www.pm2s.es

20- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Todo lo estipulado en estas condiciones generales de contratación serán regidas por las normas y leyes citadas, y en su caso por el Derecho común español.
Con carácter general, el cliente podrá elegir una vía extrajudicial de resolución de conflicto. (Vía arbitral) si así lo desea, en caso contrario, la resolución de conflicto entre las partes, se llevará ante la vía judicial española (BARCELONA). Los clientes son conscientes de todo lo que se ha expuesto y lo aceptan voluntariamente.

TARIFA 01/01/2013*
Reparación de cámaras fotográficas

- Mano de obra

Cámaras compactas: 9,25€ /0,25h + IVA
Cámaras profesionales: 14€/0,25h + IVA

- Elaboración de Presupuesto

Cámaras compactas: 0€

Cámaras profesionales: 36€ + IVA

- Coste del presupuesto rechazado

Con devolución de la cámara 10,90€ + IVA

Sin devolución de la cámara 0€

*Los precios pueden cambiar sin previo aviso.